Canadian Conservation Institute

Institut canadien de conservation

Annual Report

1997-98

Canada

"We are committed to preserving Canadian heritage and supporting conservation and heritage institutions in Canada by creating and disseminating conservation knowledge and providing expert services."

We ensure client satisfaction through:

- providing high-quality, reliable advice, assistance and information on:
  - new conservation knowledge and practices
  - care of collections and preventive conservation
  - treatment of artifacts and works of art in Canadian museums, art galleries, archives and libraries
  - materials or condition of heritage objects to improve the understanding of collections
  - museum facilities and planning

- collaborating with regional, provincial, territorial, national and international cultural communities, institutions and related agencies including conservation associations and the private heritage sector

For additional copies or for further information
about CCI services or programs, please contact

Canadian Conservation Institute
1030 Innes Road
Ottawa ON K1A 0M5
Canada
Tel.: (613) 998-3721
Fax: (613) 998-4721
E-mail: cci-icc_services@pch.gc.ca

The National Library of Canada has catalogued
this publication as follows :

Canadian Conservation Institute

Annual report 1997-1998

Annual.
Description based on : 1992/1993
Text in English and French on inverted pages.
Title on added t.p.: Rapport annuel.
ISSN 1195-8669
ISBN 0-662-64010-1
Cat. No. NM98-61/1998

1. Canada — Antiquities — Collection and preservation.
2. Museum conservation methods — Canada.
3. Art — Conservation and restoration — Canada.
I. Title.

AM141 069.53'0971 C94-790057-8E rev.

Printed in Canada

Canadian Heritage Patrimoine canadien

This publication is printed on recycled paper.

Table of Contents

102-05324/

Introduction 1

Improving services and increasing client satisfaction 3

- Services to Clients 3
- Client Satisfaction 4
- Business Processes and Support Functions 4

Generating increased revenues to ensure stability and growth of services 5

- Revenues/Fees 5
- Partnerships 6
- Publications 6

Serving the Canadian heritage community 7

- Analytical Research Laboratory 7
- Conservation Processes and Materials Research 7
- Preventive Conservation Services 8
- Treatment and Development Services 9
- Exhibit Transportation Services 9
- Symposia 10
- Seminars and Workshops 10
- Internships 10

Creating a healthy work environment 11

Financial Statement 1997–98 12

Introduction

The Canadian Conservation Institute (CCI) marked its 25th anniversary with a year of change and progress, and staff responded with enthusiasm. The outcome is an impressive step toward reinforcing CCI as a major presence in conservation, both in Canada and internationally. The new orientation that has emerged includes a modified structure and new planning and management processes, as well as a revenue generation strategy.

Designed to ensure that CCI can maintain its service levels into the future, revenue generation is based on the lowest possible user fees for mandated clients, and full cost recovery for others. Results have been very encouraging. Revenue goals were reached and exceeded, and indications are that this positive performance will continue in the coming year.

While continuing to meet the needs of traditional clients, new opportunities have also been identified and developed. Conservation of architectural interiors is one new area where CCI can make an important contribution to the preservation of Canada's heritage, as well as aid in creating opportunities for practitioners in the private sector.

The ability to manage projects efficiently, ensure continued high standards of service for clientele, make the most effective use of expertise, and create new opportunities for private conservators is fundamental to the future success of CCI and that of the profession of conservation. With this in mind, four distinct goals were established for the past year: to improve services and increase client satisfaction; to generate increased revenues to ensure stability and growth of services; to serve the Canadian heritage community; and to create a healthy work environment for staff. The topics discussed in this report reflect these goals.

I am heartened that staff have demonstrated such great resilience and initiative as they adapted to the new challenges and opportunities presented during the past year. These characteristics are increasingly important in the changing environment in which we work. As future needs and problems are examined, and the means to address them developed, the experience and acquired knowledge of staff will become increasingly important. CCI is committed to continuing its role as a knowledge-based institution, and the source of that knowledge resides in the creative men and women who work here.

Coupled with the advice of clients and stakeholders, it is this knowledge that will shape the future directions of the Institute.

Bill Peters
Director General and Chief Executive Officer,
Canadian Conservation Institute

Services to Clients

Numerous efforts have been made to improve the quality of advice and assistance to clients.

On-site chemical analysis of a brush using the portable Fourier transform infrared spectrometer.

The concept of a central intake service and follow-up procedure for client enquiries was examined during the year. This service, to be implemented on April 1, 1998, will provide a central point of contact and easier access to CCI products and expertise.

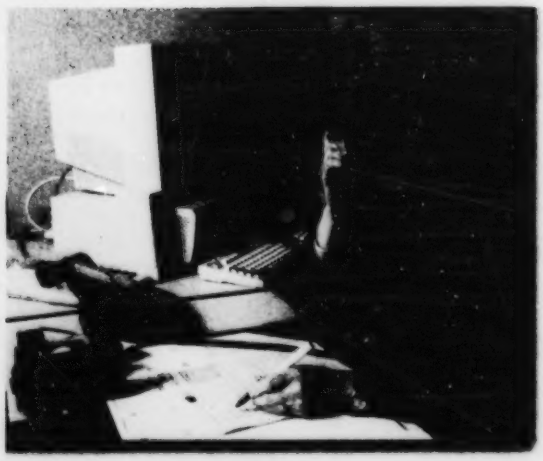
Improved procedures, including a set of criteria for assessment of work, will avoid a build-up of requests and allow for the provision of interim advice with acceptance or rejection of requests. Ongoing communication with clients will also be enhanced to ensure that they are informed of any changes in scheduling or proposed treatment. And new ways to create face-to-face meetings with clients, such as multi-task visits, are being found.

Archaeological conservation has always been an important part of CCI's service to Canadians, and treatment development will continue to ensure the fundamental viability of this operation. A thorough internal review of the archaeology function concluded that there is growing interest in site management and preservation of collections, the need for professional training is strongly evident, and it is now necessary to find ways of earning revenue. Therefore, in the future more emphasis will be placed on information, training, collections management, and the development of curricula for the archaeological programs in Canadian universities. To help meet these objectives, a series of basic publications on archaeological conservation in Canada will be prepared.

CCI has been improving its ability to conduct scientific analysis and testing within the museum environment rather than in the laboratory. This allows more analyses to be completed and avoids moving objects or removing test samples, along with the added value of personal communication. Although CCI has always performed such work, it has taken a quantum leap forward with the development of the portable Fourier transform infrared spectrometer. This instrument can rapidly identify many materials, and hence detect conservation problems efficiently and non-destructively. CCI also offers on-site scientific/technical photography, colour and gloss measurement, X-ray spectrometry for conducting elemental analysis, and condition and moisture measurement of wood.

To encourage and facilitate the exchange of exhibitions across Canada, the Centre for Exhibition Exchange (CEE) project was initiated in the fall of 1997. A partnership among Exhibit Transportation Services of CCI, the Canadian Heritage Information Network, and the Canadian Museums Association (CMA), CEE will offer two primary services: an on-line database of exhibitions that are available for exchange or are in the process of being developed; and a coordination function to assist museums in arranging travelling exhibition schedules. Work in the first year of the project has focussed on the development of the database, with the assistance of members of the Exhibition Exchange Special Interest Group of the CMA. A prototype was prepared for display at the CMA conference in the spring of 1998.

CCI recognizes the advantage of working collaboratively to promote and advance the practice of conservation to preserve Canada's cultural and natural heritage. To further this objective, Memoranda of Understanding were established with the Canadian Museum of Nature, the Canadian Museum of Civilization, and the National Gallery of Canada. The purpose of these Memoranda is to establish a business approach and pricing framework for the exchange of services, and to encourage joint projects whereby both parties pursue, in partnership, business opportunities, research projects, or other mutually beneficial endeavours. Similarly, CCI signed a Service Agreement with the Centre de conservation du Québec for the provision of scientific and analytical services, consultancy and advisory services, and training services. Preliminary discussions were held with other organizations with the aim of finalizing agreements in 1998–99.



More than 130 CCI publications and special products can be ordered by telephone/fax, or electronically.

Client Satisfaction

To ensure that their research program meets the needs of Canadians, CCI communicates regularly with the community it serves. Consultations have been carried out in many ways over the years. Currently CCI meets with the conservation subcommittee of the Canadian Council of Archives once per year. A similar relationship is being developed with the Canadian Association for Conservation. Written submissions are also encouraged and useful comments and suggestions are continually received.

Monitoring systems have been developed to measure, in a non-judgmental manner, how successful CCI and its staff have been at reaching their goals and objectives with respect to the assistance and services they provide to clients. A new Client Satisfaction Questionnaire will be sent to clients, starting in early 1998–99, upon completion of services such as treatment, analysis and examination, training, consulting, etc. The feedback will help staff and management to adjust procedures, set future performance standards and objectives, and assess progress towards achieving them.

Business Processes and Support Functions

In November 1997, a business process re-engineering study of all procedures at CCI was completed by Progestic International Inc. With advice from Legal Services (Department of Canadian Heritage), all business forms and procedures were overhauled and converted to electronic format. A new workflow database, developed by Progestic International Inc. in Ottawa and programmed in Lotus Notes® (Lotus Development Corporation), was implemented in December 1997. At the same time, data in CCI's *ICARUS* database were converted to Lotus Notes format and are now accessible from a Compaq Proliant 5000 Pentium 200 server on CCI's Local Area Network. This move was necessary because the mainframe computer at the Canadian Heritage Information Network which housed *ICARUS* was to be shut down at the end of March 1998. The new system, termed *PROTEUS* (Project Tracking System), is used to track all client requests for information, artifact treatment, analysis and testing, museum surveys, and publications, as well as research and other CCI projects. The system generates letters, agreements, and other documents for clients, and reports and statistics for the management of CCI, virtually eliminating the need for preprinted forms.

A key element of the new computer system is the Client Database which works in tandem with *PROTEUS* to deliver information and other services promptly and accurately. As updated data are received they are entered into the database and verified. Data include names and addresses, telephone and fax numbers, e-mail addresses, and an indication of which services are of interest to clients (including publications such as the *CCI Newsletter*, *CCI Notes*, or other products they want to receive). Using *PROTEUS* and the Client Database it is now easier to track the progress of projects undertaken for clients and to allocate resources to meet the conservation needs of the heritage community. New and revised client records (museums, galleries, archives, corporations, and individuals) are currently growing at a rate of approximately 500 per month.

The support functions at CCI were also reviewed in late 1997. The re-engineering consultants who conducted the study found that the existing system did generally meet CCI's needs, but proposed a number of changes in the resourcing, allocations, accountabilities, and organizational structure. Following input from a series of working groups, management decided to create two directorates: Information Services and Marketing, which will include a marketing section, a publishing group, the CCI library, and a client services function; and Business Planning and Administration, which will have responsibility for finance, building services, documentation, the central registry, and informatics. As a further consequence of the review, the position of training and development officer will be transferred to Conservation and Scientific Services.

Generating increased revenues to ensure stability and growth of services

Revenues/Fees

To preserve the essential aspects of its services in the current economy, CCI has been forced to establish a new policy of cost recovery. The fee structure implemented on May 1, 1997, was designed to ensure equitable distribution of services across Canada, recognize the inability of the heritage community to pay full cost for services, and capitalize on the marketing potential of CCI's expertise and knowledge worldwide. The approach was based on distinct client categories, each with its own pricing structure, as described below:

Visitors to CCI's trade show booth get a first-hand look at publications and special products, and discuss services with staff.

- Canadian Eligible Client Group I
  - includes non-profit Canadian heritage institutions and organizations, such as museums and art galleries
  - fixed user fees are set for the majority of services
  - fees based on partial cost recovery are negotiated for exceptional services that require considerably more staff time than normal

- Canadian Eligible Client Group II
  - includes educational (heritage) institutions and public authorities in Canada, and heritage institutions under the federal umbrella
  - fees are established on a case-by-case basis, and are based on partial cost recovery

- Other Clients
  - includes Canadian and foreign institutions
  - fees are based on full cost recovery

- Special International
  - includes international organizations with whom Canada, through CCI, plays a collaborative role or has established international agreements
  - fees are based on partial cost recovery

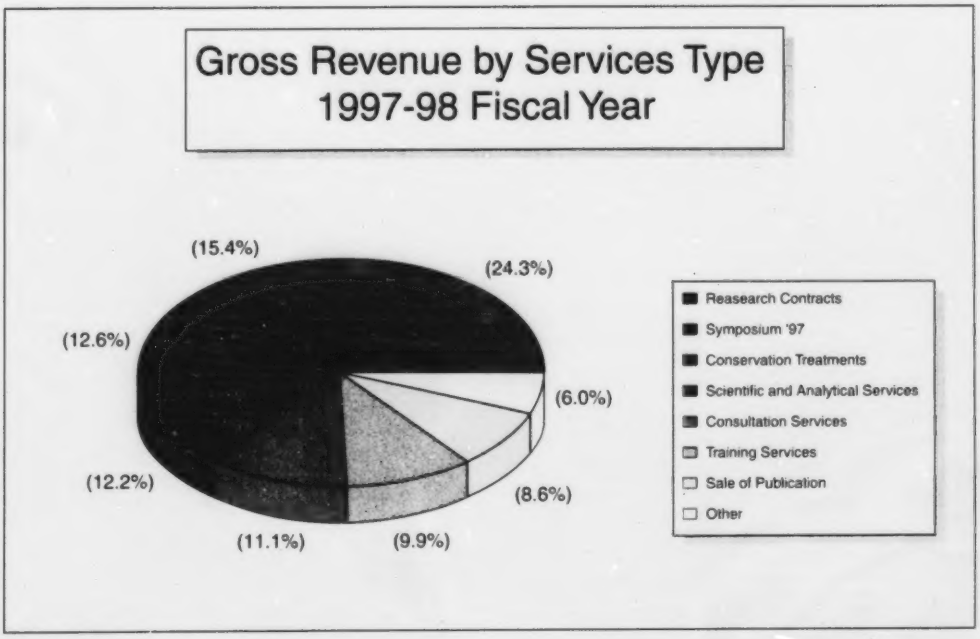
A key element in the success of any revenue generation strategy is a comprehensive plan for marketing the available services to potential clients. With this in mind, and with direction and input from staff, clients, potential users of CCI services, and marketing experts in the cultural field, a variety of promotional materials (stationery items, brochures, kit folders, etc.) was prepared.

The first of several direct mailings took place on November 3, 1997. This package was distributed to more than two thousand Canadian museums, galleries, and related heritage institutions, and included a letter from the Director General, a general CCI services brochure, and a fee schedule clearly explaining the newly introduced pricing structure.

A second information package was sent out early in 1998. Designed to familiarize Canadian organizations with the wide range of assistance offered by the Institute, this mailing consisted of a series of brochures on specific services such as treatment and restoration, examination and scientific analysis of objects, preventive conservation, and the CCI library. Recipients included provincial museum associations and organizations, educational organizations offering museology programs, and past users of CCI services.

To complement the mailings, CCI was represented at several conferences with a refurbished trade show 'booth', advertisements were placed in carefully selected magazines, and visits to the Institute were encouraged through an open house and private tours.

The effectiveness of the marketing plan is demonstrated by the fact that the overall revenue objective for the 1997–98 period was exceeded: 42.6% of total revenue was generated from the American market through the sales of services and publications, 46.5% was realized from the Canadian market, 8.3% from European countries, and 2.0% from countries of the Pacific Rim. The chart on the next page shows a breakdown of revenue by service type and activity.



The long-term success of these marketing initiatives will depend greatly on the Institute's demonstrated commitment to preserving Canadian heritage and supporting conservation and heritage institutions in Canada. To this end, staff continue to work toward raising awareness not only of CCI and its services, but also of the importance of conservation practices within the museum community, both in Canada and internationally. Based on the generation of significantly higher than expected revenue in 1997–98, CCI expects the demand for its services and expertise to remain high. This will allow revenue objectives in 1998–99 to be met and possibly surpassed.

Partnerships

CCI has endeavoured to expand the scope for conservation activities in Canada by partnering with conservation firms and individuals to undertake projects in sectors where the conservation field has valuable skills and information to deliver, but where conservators have been under represented until now. The intent is to create new opportunities for conservation professionals, share the responsibility for project delivery, and lead by example. A wide range of clients is being educated to understand that a timely application of conservation expertise can be a cost-effective strategy to reduce the costs of maintaining heritage assets. As the private sector expands in this area, demand for more work and project activity will be stimulated.

One area where this approach has been particularly effective is in the built heritage sector. While there is an established, traditional role for architectural conservation, there is also an expanding niche for object, fine art, and other material culture conservators to contribute to the treatment and maintenance of interior surfaces and features. CCI's analytical and scientific capacity has already proven very valuable to support treatment and maintenance decisions. Through the new fee structure, these services will be available to an expanding group of project managers and private-sector firms.

Publications

Two new books were published during the year: a collection of preprints for the Textile Symposium, held in Ottawa in September 1997, and a publication dealing with the care of historic musical instruments. Seven new or revised *CCI Notes* and two new *Technical Bulletins* dealing with fire protection and security issues for museums also became available. CCI showcased its publications at trade shows associated with the annual conferences of the Canadian Museums Association, the Canadian Association for Conservation of Cultural Property, and the American Association of Museums. Top sellers for the year were *CCI Notes* and *Technical Bulletins*, *Saving the Twentieth Century: the Conservation of Modern Materials*, the *Framework for the Preservation of Museum Collections* (wall chart), and the *Light Damage Slide Rule*.

Serving the Canadian heritage community

Analytical Research Laboratory

In addition to meeting CCI's scientific and documentation needs (photography and X-radiography), staff undertook 76 analytical projects using physical and chemical methods to study artifacts from museums and galleries. Examples include a parchment document from the Musée des Augustines de l'Hôtel-Dieu de Québec, a Japanned long case clock for the Royal British Columbia Museum, and works by Neri di Bicci, Poussin, and van Dyck for the National Gallery of Canada (NGC). A comparative analysis of Early Netherlandish panels by the workshop of Dieric Bouts and Aelbrecht Bouts from the NGC and McMaster Museum of Art was undertaken. Staff continued collaboration with the Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano on the conservation of rock art sites in Santa Cruz and Catamarca provinces (Argentina). Several rock painting sites on Reindeer Lake were photographed and mapped for Saskatchewan Power using a global positioning system. Capability was expanded in the area of digital image processing and infrared reflectography for scientific applications, publications, and presentation slides.

Photographing a rock painting site on Reindeer Lake, SK.

Analysis of silk using electrophoresis.

Three major research projects were published in the *Journal of the Canadian Association for Conservation*: a study of the paint materials in 29 works by Alfred Pellan from a retrospective of the artist organized by the Musée du Québec and the Musée d'art contemporain de Montréal; a rock art conservation project in which CCI collaborated with Sears and Russell, Architects, the Ministry of Natural Resources (Ontario), Heritage Recording, and others to record and protect a marble petroglyph site at Petroglyphs Provincial Park, Ontario; and the results of the analyses of 258 paint samples from 95 well-documented Northern Plains hide artifacts. The publication of "Titanium Dioxide Whites" as a chapter in the third volume of *Artists' Pigments: A Handbook of their History and Characteristics*, by the National Gallery of Art in Washington, marks the culmination of many years of research. Results from work on Northwest Coast materials will be included in a book by researchers at the Museum of Anthropology, University of British Columbia. Papers were also published on the burnt yellow earth pigments and on the infrared spectroscopy of iron earth pigments, and a paper was written on the deterioration of glass trade beads to be included in *The Conservation of Glass and Ceramics*, to be published by James & James Science Publisher Ltd., London.

Conservation Processes and Materials Research

Work continued on a number of research and treatment projects in the areas of textiles, metals, paper, adhesives, laser cleaning, historic plastics, non-traditional archival materials, site monitoring, archaeological conservation, and historic artists' materials. The diversity of these topics reflects not only the variety of problems faced by museums and archives in Canada, but also the wide range of expertise of the scientists and conservators on staff.

Specific projects included the development of testing procedures that can identify small changes in the condition of silk (this will allow the qualitative investigation of the effects of treatment procedures such as washing on silk textiles), the development of new procedures for waterlogged basketry (which is particularly important for archaeology along the Northwest Coast where basketry is a diagnostic for sites), and the development of the first draft of the Canadian Standard for Permanent Paper. Other work on paper aging continues on behalf of the American Society for Testing and Materials.

Surface cleaning a Northwest Coast basket fragment.

Most of the projects carried out for international clients provide direct benefits to the Canadian community through increased knowledge and information. The knowledge can be directly accessed and applied by all museum workers and conservators. One example of this is an American-based study on paper permanency. Organized through an American Society for Testing and Materials subcommittee on printing and writing materials, this study is concerned with the development of test methods for determination of the effects of aging. CCI is conducting work that will resolve certain issues of fundamental importance associated with the development of an accelerated aging test. In many respects the study follows on from earlier work conducted by CCI for the creation of a Canadian Standard for Permanent Paper, which is currently being drafted. CCI's partners in the American study are the United States Department of Agriculture Forest Product Laboratory, Madison, Wisconsin; the Image Permanence Institute, Rochester Institute of Technology, Rochester, New York; the Library of Congress, Washington, DC; and the Finnish Pulp and Paper Research Institute, Espoo, Finland. This work is being supported by a number of Canadian companies and will have a direct impact on the Canadian Standard for Permanent Paper.

Preventive Conservation Services

The scientists, conservators, and specialists of the Preventive Conservation Services section of CCI offer a comprehensive range of preservation services, including research and advisory and on-site services.

Research is ongoing in areas such as the safe packaging and transportation of museum objects, paints that are suitable for use in museum applications, integrated pest management practices, the use of non-chemical pest methods in museum applications, the effects of relative humidity and temperature on museum and archival materials, and the effects of acetic acid on museum objects.

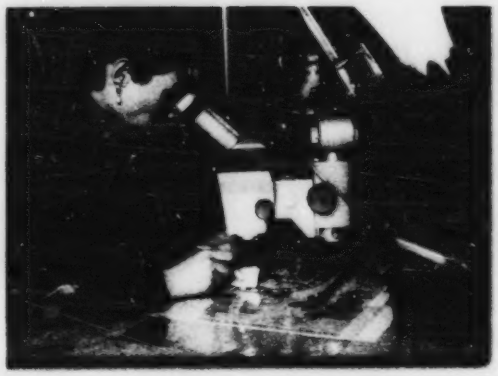
In addition to providing specific advice and services to clients, projects during the past year have included work with various standards organizations to establish some common agreement on issues related to the museum environment. Examples include work with the American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE) to deal with issues of temperature and relative humidity, and with the International Commission on Illumination on lighting issues. A publication *Guidelines for Humidity and Temperature in Canadian Archives* is also being developed for the Canadian Council of Archives. The results of an investigation into the effects of acetic acid and other volatile organic compounds released from paints and other coatings used in display cases were published in *Studies in Conservation*.

Another area of continuing development is a software tool to assist conservators in carrying out systematic surveys of museum facilities. This work is part of a contract to survey Canadian Forces museums across Canada, which is being carried out for the Department of National Defence. The surveys were carried out by a private-sector contractor, and the methodology and software are being developed by CCI staff. Although the database approach is still being refined, it can be used in the field to acquire data and enter observations. Work will continue over the next years to make it more applicable to a broad base of museum applications.

Inpainting losses on a 17th-century silver-leafed wooden sculpture.

Treatment and Development Services

In May 1997, a team of conservators and scientists conducted a survey to determine the original appearance of more than 70 historic rooms and offices in the Centre Block of the Parliament Buildings in Ottawa. They also provided the conservation guidelines for a master document produced by the Heritage Conservation Program to outline the restoration requirements of the interiors and to direct the future use of the building by its occupants. CCI's participation in this major restoration project within the Parliamentary precinct will result in an increase of professional conservation activity in this initiative.



Consolidating areas of a fragile watercolour using an ultrasonic mister and a paper suction table.

Other architectural projects included, among others, a survey of the interior of the Haskell Opera House in Stanstead, Quebec, a feasibility study for the conservation of the drawing room foyer in the Chateau Laurier Hotel in Ottawa, a consultation with Canadian Pacific Hotels on the conservation of the ceiling paintings in the lobby of the Chateau Frontenac Hotel in Quebec (which resulted in the awarding of a major treatment contract to a private-sector conservator), and a survey of the historic interior finishes in the Correctional Service of Canada Museum in Kingston, Ontario.

In collaboration with a private-sector conservator, a large mural painting, *Hommage to RFK* by William Ronald, was treated at the National Arts Centre in Ottawa. Two icons, one of the *Nativity* and the other, a double-sided painting of *St. Nicholas and the Holy Trinity*, were treated for the Basilian Fathers Museum, Mundare, Alberta. A monumental baroque painting, *Le Songe de Saint-Joseph*, which was part of the renowned Desjardins collection of paintings rescued from Parisian churches that were destroyed in the French Revolution, was treated for the Musée du Québec.

Treatment continued on a decorative screen by Lilias Farley from the Yukon Arts Centre Gallery, as well as a portrait entitled *Victorine* by Florence Carlyle from the Woodstock Art Gallery. This latter painting was reportedly altered by the artist and posed an interesting ethical question regarding the preservation of the artist's changes during the conservation treatment. Treatment also continued on two other paintings, *Hercules and Omphale*, a 16th-century Italian painting from the Winnipeg Art Gallery, and a portrait of the ship *Charles J. Baker* from the Yarmouth County Museum.

A portrait of the *Chanoine Laflamme* by Ozias Leduc from the Centre d'archives du séminaire de Saint-Hyacinthe, Québec, was treated, and work began on the *Portrait of Jean Dessaulles*, by Louis Dulongpré, with a portion of that treatment being contracted out to the private sector with funds provided by the owner.

Exhibit Transportation Services

Exhibit Transportation Services (ETS) has continued to provide high-quality transportation of works of art and museum exhibitions across Canada. Despite some evidence of a drop in the number of travelling exhibitions, ETS had one of their most successful years in terms of the amount of business carried out and revenue generated; their trucks travelled more than 478 000 km while providing transportation to 146 institutions.

Experienced handlers load ETS truck.

ETS was also involved in several special projects, including the move of the National Archives from their existing facilities in the National Capital Region to their new storage facility in Gatineau. For the first time the newly upgraded ETS storage vault was used to house a gallery's entire collection for an extended period of time while the gallery was undergoing renovation. ETS is also funding the Centre for Exhibition Exchange (CEE), and is an active partner in overseeing and directing its activities.

Bole manipulation techniques are demonstrated to participants at the workshop "The Conservation of Gilded Artifacts."

Symposia

As part of its ongoing commitment to the preservation of cultural heritage, CCI regularly presents symposia addressing various topics in heritage conservation. Textile Symposium 97 "Fabric of an Exhibition: An Interdisciplinary Approach", a joint venture with the North American Textile Conservation Conference, was hosted by CCI in Ottawa on September 22–25, 1997. Three days of formal presentations and a poster session were followed with a fourth day of demonstrations of innovative techniques, equipment, and materials for the conservation and exhibition of textiles. Many Canadians and Americans attended the conference, along with delegates from as far away as Australia, the Philippines, and the People's Republic of China; in all, more than 240 delegates representing 25 countries were in attendance.

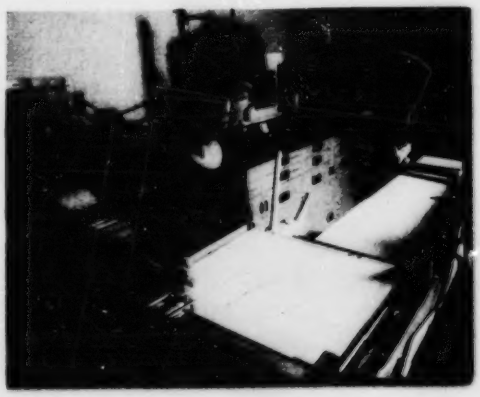
Seminars and Workshops

Seven different two-day workshops were offered across the country in partnership with provincial museum and gallery associations. Topics included the construction of mannequins for historic costumes, the care of paintings, plastic objects in museum collections, and artifact-mounting techniques. Participants were particularly pleased with the hands-on, practical nature of most workshops, and the opportunity to discuss concerns with colleagues. In addition to leading the workshop, staff frequently made site visits or consulted with museums and other groups in the region. CCI is offering an expanded choice of workshops to a wider client group for 1998–99, and it is gratifying to note that several workshops, two of which cover new topics, will be provided for new clients in the coming year.

One three-day advanced-level workshop on the conservation of gilded artifacts was presented at CCI in February 1997 for twelve conservation professionals from Canada and the United States. This learning opportunity was the inaugural offering in a series of professional development workshops to be held at the Institute. A second workshop, this one on the archaeological conservation of wet objects, has been planned for November 1998.

Internships

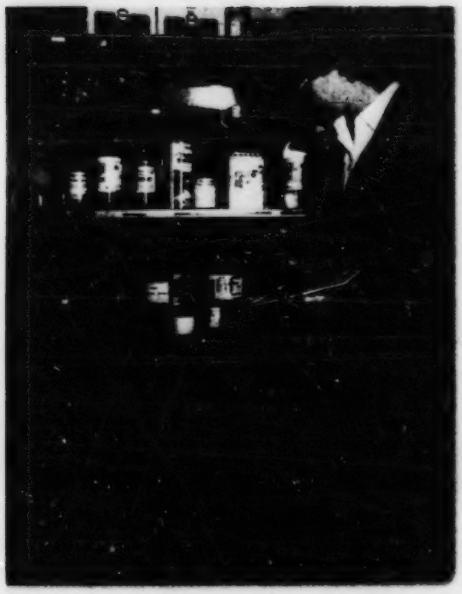
Five Canadians and five individuals from outside the country (Portugal, Germany, Australia, France, and the United States) completed internships at the Institute. They gained experience in conservation surveys and treatments, and assisted with research projects and field work. Two Canadian interns were funded by the Young Canada Works program, which seeks to facilitate school-to-work transitions for recent graduates.



Scanning the profiles of cracked paintings to compare various repair techniques.

Creating a healthy work environment

CCI recognizes the direct link between a happy work force and quality service to clients. Therefore, considerable importance is placed on creating the kind of work environment that leads to a motivated and enthusiastic staff. Some aspects that have been targeted to date include monitoring of staff morale, the creation of a statement of institutional values, and increased attention to occupational health and safety issues.



Laboratory inspection of solvent storage cupboard.

There are two key steps to ensuring a healthy work environment: the first is to survey staff on how satisfied they are with various aspects of their work; and the second is to analyse the results and develop strategies to improve areas that appear problematic.

With the help of a management consultant, a comprehensive morale survey was designed in 1995–96. This survey, with 22 questions on matters such as satisfaction with internal communication, flexibility of work conditions, workload, clarity of roles and responsibilities, the appraisal process, and pay and benefits, is administered to all staff on an annual basis. The results for the June 1997 survey showed that the Composite Morale Index (the average of all 22 questions) had increased to 84% satisfaction, from 79% in fiscal year 1996–97 and 77% in 1995–96, thus achieving the objective of 83% that had been set. Key areas such as communication, leadership, and recognition, which had been potential problem areas initially, all showed notable improvement. The results of the survey were distributed to all staff.

A similar 21-question survey dealing with the extent to which staff conduct themselves in accordance with CCI values was designed in 1996, and is also being administered annually. The results of the October 1997 survey revealed a high level of satisfaction with the behaviour of staff and management in the workplace; the average of all questions was 89% satisfaction, unchanged from the results of 1996–97. In addition to the morale survey, a CCI Code of Conduct expressing how staff expect to be treated at CCI, and how they are expected to treat others, was finalized in 1997.

In the area of occupational health and safety: periodic inspections of laboratory and office spaces were carried out to identify safety deficiencies, including eye wash stations and emergency showers, as well as air quality and ventilation standards; a review of the current chemical inventory system and MSDS (materials safety data sheets) lists was completed; fire evacuation procedures were reviewed, resulting in the addition of two new fire zones and changes in reporting procedures after evacuation; staff training was provided for first aid and cardiopulmonary resuscitation, as well as annual WHMIS (Workplace Hazardous Materials Information System) updating; and the Occupational Safety and Health Committee was available to respond to staff enquiries.

Financial Statement 1997–98

Appropriation (including vote-netted revenue)		5,919,849
Carry-forward from 1996–97		205,572
Earned Revenues:		
Publications and Specialized Products	43,326	
Conservation and Scientific Services	300,837	
Library Services	3,493	
Exhibit Transportation Services[1]	937,130	1,284,786
Total Operating Budget		**7,410,207**
Expenditures:		
Salaries		4,065,284
Postage and Freight	26,246	
Communications	85,765	
Information and Printing	59,953	
Professional and Special Services[2]	966,331	
Travel[3]	136,944	
Rentals	42,336	
Repair and Maintenance	100,236	
Utilities, Materials, and Supplies	518,115	
Acquisition of Machinery and Equipment	52,377	
Reimbursement of Vote-netted Revenue	950,000	2,938,303
Canada's Membership Fee to ICCROM		71,834
Total Expenditures		**7,075,421**
Balance		**334,786**[4]

Note: This is not an audited financial statement.

1 The Financial Statement includes the Exhibit Transportation Services.

2 Professional and Special Services include contractual work, consulting and advisory contracts.

3 Travel includes museum and site visits, conference attendance, professional association business, and travel for training and emergency services.

4 The carry-forward of funds is governed by Treasury Board policies.

INSTITUT CANADIEN DE CONSERVATION

CANADIAN CONSERVATION INSTITUTE

Rapport Annuel

1997-98

Canada

Énoncé de mission de l'ICC

«Nous nous engageons à sauvegarder le patrimoine canadien et à appuyer les établissements canadiens des secteurs de la conservation et du patrimoine en acquérant et en diffusant des connaissances en conservation et en offrant des services spécialisés.»

Nous veillons à satisfaire nos clients :

- en leur donnant des conseils, de l'aide et des renseignements sûrs et de grande qualité concernant :
  - les nouvelles connaissances et pratiques en conservation;
  - le soin des collections et la conservation préventive;
  - le traitement d'objets et d'œuvres d'art de musées, d'archives et de bibliothèques canadiens;
  - la composition ou l'état d'objets patrimoniaux pour une meilleure connaissance des collections;
  - les installations et la planification des musées;
- en collaborant avec des groupements et des établissements culturels régionaux, provinciaux, territoriaux, nationaux et internationaux, ainsi qu'avec des organismes apparentés, y compris des associations de conservation et le secteur privé du patrimoine.

Pour recevoir d'autres exemplaires ou de plus amples renseignements
sur les services ou programmes offerts par l'ICC, écrire ou appeler à :

Institut canadien de conservation
1030, chemin Innes
Ottawa ON K1A 0M5
Canada
Téléphone : (613) 998-3721
Télécopieur : (613) 998-4721
CÉ : cci-icc_services@pch.gc.ca

La Bibliothèque nationale du Canada a catalogué
cette publication de la façon suivante :

Institut canadien de conservation

Rapport annuel 1997-1998

Annuel.
Description d'après 1992/1993.
Texte en anglais et en français disposé tête-bêche.
Titre de la p. de t. addit.: Annual report.
ISSN 1195-8669
ISBN 0-662-64010-1
N° de cat. NM98-61/1998

1. Canada — Antiquités — Collection et conservation.
2. Musées — Méthodes de conservation — Canada.
3. Art — Conservation et restoration — Canada.
I. Institut canadien de conservation.

AM141 069.53'0971 C94-790057-8F rev.

Imprimé au Canada

Patrimoine canadien Canadian Heritage

La présente publication est imprimée
sur du papier recyclé.

Table des matières

Introduction 1

Amélioration des services et augmentation de la satisfaction des clients 3
- Services aux clients 3
- Satisfaction des clients 4
- Méthodes opérationnelles et fonctions de soutien 4

Production accrue des recettes pour assurer la stabilité et la croissance des services 5
- Recettes et droits 5
- Partenariats 6
- Publications 6

Services à la communauté patrimoniale canadienne 7
- Laboratoire de recherche analytique 7
- Recherche sur les méthodes de restauration et les matériaux 7
- Services de conservation préventive 8
- Services du traitement et du développement 9
- Services de transport d'expositions 9
- Symposiums 10
- Séminaires et ateliers 10
- Stages 10

Création d'un milieu de travail sain 11

États financiers 12

Introduction

L'Institut canadien de conservation (ICC) a marqué son 25e anniversaire par une année de changements et de progrès auxquels le personnel a souscrit avec enthousiasme. Ses efforts lui ont permis de faire un pas de géant vers le renforcement de sa présence dans le domaine de la conservation, tant au Canada qu'à l'échelle internationale. La nouvelle orientation se caractérise par une structure modifiée, de nouvelles méthodes de planification et de gestion ainsi qu'une stratégie de production de recettes.

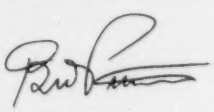
Pour pouvoir maintenir à l'avenir ses niveaux de service, l'ICC a adopté une stratégie de production de recettes fondée sur l'imposition de droits d'utilisation les plus bas possibles pour les clients visés par son mandat et la récupération intégrale des coûts pour les autres. Les résultats sont très encourageants. Les objectifs de recettes ont été atteints, voire dépassés, et tout laisse croire que cette performance productive se poursuivra l'an prochain.

Tout en continuant de répondre aux besoins des clients traditionnels, l'ICC a cerné et mis à profit de nouvelles possibilités. La conservation des finis architecturaux est l'un des nouveaux domaines où l'ICC peut apporter une contribution importante à la préservation du patrimoine canadien et aider à ouvrir des débouchés pour les spécialistes du secteur privé.

La capacité de gérer des projets de façon efficace, d'offrir continuellement des normes de service élevées à la clientèle, d'utiliser les compétences avec la plus grande efficacité possible et de créer de nouvelles perspectives pour les restaurateurs du secteur privé est essentielle au futur succès de l'ICC et à celui de la profession de restaurateur. À cet égard, quatre objectifs distincts ont été établis pour l'année dernière : améliorer les services et accroître la satisfaction des clients; augmenter la production des recettes pour assurer la stabilité et la croissance des services; servir la communauté patrimoniale du Canada; créer un cadre de travail sain pour le personnel. Les sujets traités dans le présent rapport reflètent ces objectifs.

Je suis encouragé par la souplesse et l'esprit d'initiative formidables dont le personnel a su faire preuve pour s'adapter aux nouveaux défis et possibilités qui se sont présentés au cours de l'année écoulée. Ces caractéristiques sont de plus en plus importantes dans le milieu en évolution dans lequel nous travaillons. Pour nous attaquer aux besoins et aux problèmes et y trouver des solutions, nous devrons de plus en plus faire appel à l'expérience et aux connaissances acquises par le personnel. L'ICC s'est engagé à poursuivre son rôle d'institution axée sur la connaissance, et la source de cette connaissance réside dans la créativité des hommes et des femmes qui travaillent ici.

Cette connaissance, jumelée aux conseils fournis par les clients et les intervenants, façonnera l'orientation future de l'Institut.

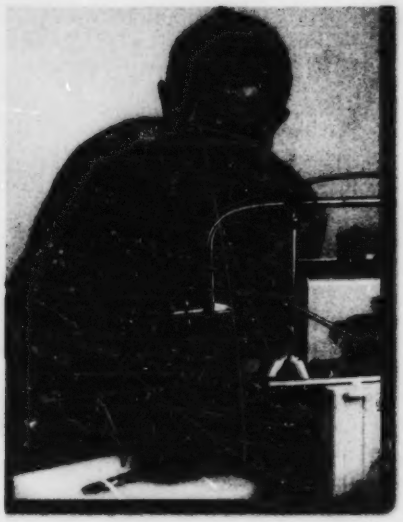


Bill Peters
Directeur général et chef des opérations,
Institut canadien de conservation

Amélioration des services et augmentation de la satisfaction des clients

Services aux clients

De nombreux efforts ont été déployés pour améliorer la qualité des conseils et de l'aide aux clients.



Analyse chimique d'une brosse à l'aide du spectromètre infrarouge à transformée de Fourier. L'analyse se fait chez le client.

L'idée de mettre en place un service central de réception et une procédure de suivi pour les demandes de renseignements des clients a été examinée au cours de l'année. Ce service, qui sera mis en œuvre le 1er avril 1998, offrira un point de contact central et un accès plus facile aux produits et compétences de l'ICC.

L'amélioration des procédures, dont l'adoption d'un ensemble de critères d'évaluation du travail, évitera l'accumulation des demandes et permettra de donner des conseils provisoires avec l'acceptation ou le rejet des demandes. La communication régulière avec les clients sera aussi améliorée, pour que ces derniers soient informés de tout changement apporté au calendrier de travail ou au traitement proposé. On s'emploie également à trouver de nouvelles façons d'organiser des rencontres directes avec les clients, par exemple, les visites multitâches.

La conservation archéologique a toujours été une partie importante des services qu'offre l'ICC aux Canadiens, et la mise au point de traitements continuera d'assurer la viabilité fondamentale de cette opération. Après un examen interne approfondi de la fonction d'archéologie, on a constaté un intérêt de plus en plus marqué pour la gestion des sites et la préservation des collections. Le besoin de formation professionnelle est très évident et il est désormais nécessaire de trouver les moyens de produire des recettes. Donc, à l'avenir, on insistera de plus en plus sur l'information, la formation, la gestion des collections et l'élaboration de cours pour les 80 programmes d'archéologie offerts par les universités canadiennes. Pour aider à atteindre ces objectifs, on préparera une série de publications essentielles sur la conservation archéologique au Canada.

L'ICC améliore sa capacité d'effectuer des analyses et des tests scientifiques dans les musées plutôt qu'en laboratoire. Cela lui permet de procéder à un plus grand nombre d'analyses et lui évite de déplacer des objets ou de prendre des échantillons pour essai, sans compter que les communications personnelles s'en trouvent améliorées. Bien que l'ICC ait toujours effectué ce travail, il a réalisé un progrès considérable grâce au spectromètre portatif infrarouge à transformée de Fourier. Cet instrument peut identifier rapidement de nombreux matériaux et, ainsi, détecte les problèmes de conservation avec efficacité et sans destruction. L'ICC peut également se rendre chez les clients pour la prise de photographies scientifiques et techniques, la mesure des couleurs et du brillant, la spectrométrie des rayons X servant aux analyses élémentaires et la mesure de l'état de conservation et de l'humidité du bois.

Destiné à encourager et faciliter l'échange d'expositions à travers le pays, le projet du Centre d'échange d'expositions (CEE) a été lancé à l'automne 1997. Un partenariat entre les Services de transport d'expositions de l'ICC, le Réseau canadien d'information sur le patrimoine et l'Association des musées canadiens (AMC) a été conclu. Le CEE offrira deux services essentiels : une base de données en ligne sur les expositions prêtes pour l'échange ou en cours de montage; et une fonction de coordination pour aider les musées à établir un calendrier d'expositions itinérantes. Au cours de la première année du projet, le travail a été centré sur la création de la base de données, avec l'aide des membres du groupe d'intérêt particulier pour les échanges d'expositions de l'AMC. Un prototype a été préparé et sera présenté à la conférence de l'AMC au printemps 1998.

L'ICC reconnaît l'avantage du travail en collaboration pour promouvoir et faire avancer la pratique de la conservation afin de préserver le patrimoine culturel et naturel du Canada. Dans cette optique, des protocoles d'entente ont été signés avec le Musée canadien de la nature, le Musée canadien des civilisations et le Musée des beaux-arts du Canada. Ces protocoles visent à établir une approche opérationnelle et un cadre d'établissement de prix pour l'échange de services et à encourager des projets communs en vertu desquels les deux parties peuvent, en partenariat, profiter d'occasions d'affaires et mener des projets de recherche ou d'autres entreprises mutuellement avantageuses. Dans la même veine, l'ICC a signé une entente de services avec le Centre de conservation du Québec en vue de la prestation de services scientifiques et analytiques, de services d'experts-conseils et de consultation et de services de formation. Des discussions préliminaires ont été engagées avec d'autres organismes en vue de conclure des ententes en 1998-1999.

Vous pouvez commander plus de 130 publications et produits spéciaux par téléphone, télécopieur ou courrier électronique.

Satisfaction des clients

Pour s'assurer que son programme de recherche répond aux besoins des Canadiens, l'ICC communique régulièrement avec la communauté qu'il sert. Des consultations ont été menées de bien des façons au fil des années. Actuellement, l'ICC rencontre le Sous-comité de la conservation du Conseil canadien des archives une fois l'an. Des relations semblables sont en voie d'être établies avec l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels. On encourage également les présentations écrites et on reçoit continuellement des commentaires et suggestions utiles.

Des systèmes de surveillance ont été élaborés pour mesurer, sans porter de jugement, à quel point l'ICC et son personnel réussissent à atteindre leurs objectifs relativement à l'assistance et aux services qu'ils fournissent aux clients. Un nouveau questionnaire sur la satisfaction de la clientèle sera envoyé aux clients au début de l'année 1998-1999, après la prestation de services tels le traitement, l'analyse et l'examen, la formation, la consultation, etc. Les commentaires reçus aideront le personnel et la direction à rectifier leurs procédures, à établir les futurs objectifs et normes de rendement et à évaluer les progrès accomplis dans leur réalisation.

Méthodes opérationnelles et fonctions de soutien

En novembre 1997, une étude de restructuration des méthodes opérationnelles touchant toutes les procédures en vigueur à l'ICC a été effectuée par Progestic International Inc. Avec les conseils des Services juridiques (ministère du Patrimoine canadien), tous les formulaires et procédures opérationnels ont été révisés et mis en format électronique. Une nouvelle base de données sur le suivi du travail, élaborée par Progestic International Inc, à Ottawa, et exploitée à partir de Lotus Notes (de la Lotus Development Corporation), a été mise en œuvre en décembre 1997. En même temps, les données de la base *ICARUS* de l'ICC ont été converties en format Lotus Notes et sont désormais accessibles à partir d'un serveur Compaq Proliant 5000 Pentium 200 sur le réseau local de l'ICC. Cette initiative s'avérait nécessaire parce que l'ordinateur central du Réseau canadien d'information sur le patrimoine qui abritait *ICARUS* s'arrête à la fin de mars 1998. Le nouveau système, appelé *PRÔTEUS*, sert à assurer le suivi de toutes les demandes des clients en ce qui concerne l'information, les traitements, l'analyse et les tests, les examens des musées, les publications ainsi que les projets de recherche et autres de l'ICC. Le système produit des lettres, des contrats et d'autres documents à l'intention des clients, ainsi que des rapports et des données statistiques pour la gestion de l'ICC, éliminant pratiquement le besoin de formulaires préimprimés.

Un élément essentiel du nouveau système informatique est la base de données sur la clientèle qui fonctionne en tandem avec *PRÔTEUS* pour fournir de l'information et autres services avec promptitude et exactitude. À mesure que sont reçues les données mises à jour, elles sont entrées dans la base de données et vérifiées. Ces données comprennent des noms et des adresses, des numéros de téléphone et de télécopieur, des adresses de courrier électronique et des indications sur les services qui intéressent les clients (par exemple les publications telles que le *Bulletin de l'ICC*, les *Notes de l'ICC* ou d'autres produits qu'ils désirent recevoir). À l'aide de *PRÔTEUS* et de la base de données sur la clientèle, il est désormais plus facile de suivre l'évolution des projets entrepris pour les clients et d'affecter des ressources pour répondre aux besoins de conservation de la communauté patrimoniale. Les dossiers-clients, nouveaux et révisés, (musées, archives, sociétés et particuliers) augmentent actuellement au rythme d'environ 500 par mois.

Les fonctions de soutien à l'ICC ont été également examinées à la fin de 1997. Les experts-conseils de la restructuration qui ont effectué l'étude ont conclu que le système actuel répondait d'une façon générale aux besoins de l'ICC, mais ont proposé un certain nombre de changements en matière de répartition des ressources, d'affectations, de responsabilités et de structure organisationnelle. À la suite des recommandations d'une série de groupes de travail, les cadres supérieurs ont décidé de créer deux directions : la Direction des services d'information et de marketing, qui comprendra un volet de marketing, le groupe des publications, la bibliothèque de l'ICC, et les services à la clientèle; et la Direction de la planification organisationnelle et de l'administration, qui aura la responsabilité des finances, des services de l'immeuble, de la documentation, du service central des dossiers et de l'informatique. Autre conséquence de l'examen, le poste d'agent de la formation et du perfectionnement sera transféré aux Services scientifiques et de conservation.

Production accrue des recettes pour assurer la stabilité et la croissance des services

Recettes et droits

Pour préserver les aspects essentiels de ses services dans l'économie actuelle, l'ICC a été forcé d'établir une nouvelle politique de recouvrement des coûts. La tarification mise en œuvre le 1er mai 1997 a été conçue de manière à assurer une répartition équitable des services dans l'ensemble du pays, à reconnaître l'incapacité de la communauté patrimoniale à payer intégralement le coût des services et à miser sur la commercialisation possible des compétences et connaissances de l'ICC à travers le monde. L'approche était fondée sur des catégories de clients distinctes, chacune ayant sa propre tarification, tel que décrit ci-dessous :

Les visiteurs du kiosque de l'ICC peuvent examiner les publications et les produits spéciaux et discuter des services avec le personnel.

- Clients canadiens admissibles - Groupe I
  - comprend les institutions et organismes sans but lucratif voués au patrimoine canadien, par exemple les musées;
  - des droits d'utilisation fixes établis pour la majorité des services;
  - des droits fondés sur la récupération partielle des coûts négociés pour des services exceptionnels qui exigent plus de temps que la normale de la part du personnel.

- Clients canadiens admissibles - Groupe II
  - comprend les établissements d'enseignement (patrimoine) et les pouvoirs publics au Canada, ainsi que les établissements patrimoniaux relevant du gouvernement fédéral;
  - les droits sont établis sur une base individuelle et sont fondés sur le recouvrement partiel des coûts.

- Autres clients
  - comprend les établissements canadiens et étrangers;
  - les droits sont fondés sur le recouvrement intégral des coûts.

- Groupe international spécial
  - comprend les organismes internationaux avec lesquels le Canada, par le truchement de l'ICC, collabore ou a signé des ententes internationales;
  - les droits sont fondés sur le recouvrement partiel des coûts.

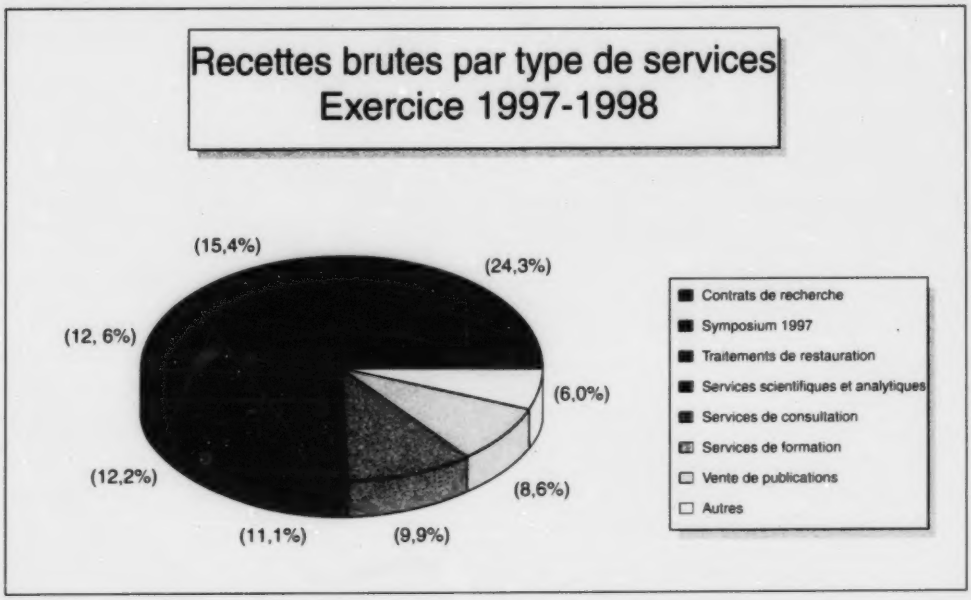
Le succès de toute stratégie de production de recettes réside notamment en un plan détaillé de marketing des services offerts aux clients éventuels. Avec cette idée en tête et avec les conseils et l'apport du personnel, des clients, des utilisateurs éventuels de services de l'ICC et des experts en marketing dans le domaine culturel, une variété de documents de promotion (articles de bureau, brochures, pochettes d'information, etc.) ont été préparés.

La première de plusieurs sollicitations par lettre s'est faite le 3 novembre 1997. Plus de 2 000 musées et établissements canadiens du patrimoine apparentés ont reçu cet envoi, qui comportait une lettre du directeur général, une brochure sur les services généraux de l'ICC et un barème des droits expliquant clairement la structure de prix nouvellement adoptée.

Une deuxième trousse d'information a été envoyée au début de 1998. Conçue pour familiariser les organismes canadiens avec la vaste gamme de services offerts par l'Institut, cette sollicitation postale consistait en une série de brochures sur des services précis tels que le traitement et la restauration, l'examen et l'analyse scientifique des objets, la conservation préventive et la bibliothèque de l'ICC. Au nombre des destinataires figuraient les associations et organismes muséaux provinciaux, les établissements d'enseignement offrant des programmes de muséologie et d'anciens utilisateurs des services de l'ICC.

Pour compléter les sollicitations par la poste, l'ICC a présenté à plusieurs conférences un «kiosque» de salon professionnel remis à neuf, il a placé des annonces publicitaires dans des magazines minutieusement choisis et a encouragé des visites à l'Institut par des journées d'accueil et des visites guidées privées.

L'efficacité du plan de marketing s'est confirmée par le fait que l'objectif général en matière de recettes établi pour 1997-1998 a été dépassé : 42,6 % des recettes totales sont venues du marché américain par les ventes de services et de publications, 46,5 % sont venues du marché canadien, 8,3 % des pays européens et 2,0 % des pays côtiers du Pacifique. Le graphique de la page suivante donne une ventilation des recettes par type de services et par activité.



Le succès à long terme de ces initiatives de marketing dépendra grandement de l'engagement manifeste de l'Institut à préserver le patrimoine canadien et à appuyer les établissements du pays voués à la conservation et au patrimoine. À cette fin, le personnel continue de sensibiliser le public non seulement à l'ICC et à ses services, mais aussi à l'importance des pratiques de conservation dans la communauté muséale, tant au Canada qu'à l'échelle internationale. Comme ses recettes ont été considérablement plus élevées que prévu en 1997-1998, l'ICC s'attend que la demande pour ses services et compétences demeure élevée. Ainsi, les objectifs de recettes établis pour 1998-1999 seront atteints et éventuellement dépassés.

Partenariats

L'ICC s'est efforcé d'élargir l'ampleur des activités de conservation au Canada en s'associant à des firmes de conservation et des particuliers pour lancer des projets dans des secteurs où le domaine de la conservation est riche de compétences et d'information précieuses, mais où les restaurateurs ont été sous-représentés jusqu'ici. Cette initiative a pour objet de créer de nouvelles perspectives pour les professionnels de la conservation, de partager la responsabilité dans l'exécution des projets et de prêcher par l'exemple. De nombreux clients reçoivent actuellement la formation qui leur permettra de comprendre qu'une application opportune des compétences en matière de conservation peut être une stratégie rentable pour réduire les coûts d'entretien des biens du patrimoine. La présence grandissante du secteur privé dans ce domaine stimulera la demande de travaux et de projets.

L'un des secteurs où cette approche s'est révélée particulièrement efficace est celui du patrimoine architectural. Bien qu'il y ait un rôle traditionnel établi pour la conservation architecturale, il existe également un créneau en expansion pour les restaurateurs d'objets d'art, de beaux-arts et autres restaurateurs de culture matérielle dans le domaine du traitement et de l'entretien des surfaces et vestiges intérieurs. La capacité analytique et scientifique de l'ICC s'est déjà révélée très précieuse pour appuyer les décisions relatives au traitement et à l'entretien. Grâce à la nouvelle grille tarifaire, ces services seront offerts à un groupe grandissant de gestionnaires de projets et de firmes du secteur privé.

Publications

Deux nouveaux livres ont été publiés durant l'année : une collection de prétirages pour le Symposium sur les textiles, tenu à Ottawa en septembre 1997, et une publication traitant du soin des instruments de musique anciens. Sept *Notes de l'ICC*, nouvelles ou révisées, et deux *Bulletins techniques* traitant des questions de protection-incendie et de sécurité pour les musées ont également été publiés. L'ICC a présenté ces publications dans des salons professionnels associés aux conférences annuelles de l'Association canadienne des musées, de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration des biens culturels et de l'American Association of Museums. Les ouvrages qui se sont les mieux vendus pour l'année ont été les *Notes de l'ICC* et les *Bulletins techniques*, *Sauvegarder le XX^e siècle : la conservation des matériaux modernes*, *Plan de préservation des collections de musées* (affiche) et *Règle à calcul pour déterminer les dommages causés par la lumière*.

Laboratoire de recherche analytique

En plus de répondre aux besoins de documentation scientifique de l'ICC (photographie et radiographie), le personnel a effectué 76 projets analytiques à l'aide de méthodes physiques et chimiques pour étudier des objets provenant des musées. À titre d'exemple, on peut citer un parchemin du Musée des Augustines de l'Hôtel-Dieu de Québec, un coffre d'horloge vernissé pour le Royal British Columbia Museum, des œuvres de Neri di Bicci, Poussin et van Dyck pour le Musée des beaux-arts du Canada (MBAC).

La photographie de peintures rupestres du lac Reindeer (Sask.).

On a effectué une analyse comparative de panneaux néerlandais anciens réalisés par l'atelier Dieric Bouts et Aelbrecht Bouts et provenant du MBAC et du McMaster Museum of Art. Le personnel a poursuivi sa collaboration avec l'Instituto Nacional de Antropología y Pensamiento Latinoamericano sur la restauration des sites d'art rupestre dans les provinces de Santa Cruz et Catamarca (Argentine). Plusieurs sites de peintures rupestres du lac Reindeer ont été photographiés et relevés pour la Saskatchewan Power à l'aide d'un système de positionnement global. L'ICC a amélioré son expertise dans le domaine du traitement numérique des images et de la réflectographie infrarouge pour des applications scientifiques, des publications et des diapositives de présentation.

L'analyse de la soie par électrophorèse.

Trois projets de recherche ont été publiés dans le *Journal de l'Association canadienne pour la conservation et la restauration* : une analyse des matériaux utilisés dans 29 œuvres du peintre Alfred Pellan présentées durant une exposition rétrospective de l'artiste organisée par le Musée du Québec et le Musée d'art contemporain de Montréal; un projet de conservation d'art rupestre auquel l'ICC a collaboré avec les architectes Sears et Russell, le ministère des Ressources naturelles de l'Ontario, le Service de relevé des richesses du patrimoine et d'autres intéressés et qui consistait à relever et à protéger un site de pétroglyphes sur marbre au parc provincial Petroglyphs, Ontario; les résultats des analyses de 258 échantillons de peintures provenant de 95 objets de cuir bien documentés des plaines septentrionales. La publication de «Titanium Dioxide Whites», un chapitre du troisième volume de *Artists' Pigments : A Handbook of their History and Characteristics*, par la National Gallery of Art de Washington, marque l'apogée de nombreuses années de recherche. Les résultats des recherches sur les matériaux de la côte du Nord-Ouest seront incorporés dans un livre qui sera rédigé par les chercheurs du Museum of Anthropology, de l'Université de Colombie-Britannique. On a également publié des articles sur les terres jaunes brûlées et sur la spectroscopie infrarouge des pigments à base d'oxyde de fer, et on a rédigé un document sur la détérioration des perles de verre de traite qui sera inclus dans *The Conservation of Glass and Ceramics*, que publiera James & James Science Publisher Ltd., à Londres.

Recherche sur les méthodes de restauration et les matériaux

Le travail s'est poursuivi sur un certain nombre de projets de recherche et de traitement dans les domaines des textiles, des métaux, du papier, des adhésifs, du nettoyage au laser, des plastiques anciens, des matériaux d'archive non traditionnels, de la surveillance des sites, de la conservation archéologique et d'anciens matériaux utilisés par les artistes. La diversité de ces sujets reflète non seulement la variété des problèmes qui se posent aux musées et dépôts d'archives canadiens, mais encore la vaste gamme de compétences des scientifiques et des restaurateurs qui font partie du personnel.

Parmi les projets particuliers, mentionnons la mise au point de procédures de tests capables d'identifier de légères modifications de l'état de la soie (cette technique permettra l'étude qualitative des effets des traitements, tels que le lavage, sur les textiles de soie), la mise au point de nouvelles procédures pour le traitement de la vannerie gorgée d'eau (qui est particulièrement importante pour l'archéologie de la côte Nord-Ouest où la vannerie indique en général l'état d'un site) et la rédaction de la première ébauche de la Norme canadienne en matière de papier permanent. D'autres travaux sur le vieillissement du papier se poursuivent pour le compte de l'American Society for Testing and Materials.

Le nettoyage en surface d'un fragment de panier de la côte Nord-Ouest.

La plupart des projets entrepris pour les clients internationaux procurent des avantages directs à la communauté canadienne par l'abondance de l'information fournie et des connaissances acquises. Ces connaissances intéressent tous les travailleurs et restaurateurs de musées et sont directement accessibles. Parmi ces projets citons, à titre d'exemple, une étude américaine sur la stabilité du papier. Financée par un sous-comité sur les éléments de tirage et de graphie de l'American Society for Testing and Materials, cette étude touche l'élaboration de méthodes de test en vue de la détermination des effets du vieillissement. L'ICC effectue un travail qui réglera certains problèmes d'importance capitale liés à la mise au point d'un test de vieillissement accéléré. À bien des égards, cette étude est la suite de travaux antérieurs effectués par l'ICC en vue de la création d'une norme canadienne du papier permanent, actuellement en voie de rédaction. Les partenaires de l'ICC dans l'étude américaine sont le United States Department of Agriculture Forest Product Laboratory, de Madison (Wisconsin); la section Image Permanence Institute, du Rochester Institute of Technology, de Rochester (New York); la Library of Congress, de Washington (D.C.); le Finnish Pulp and Paper Research Institute, d'Espoo (Finlande). Cette étude est appuyée par un certain nombre d'entreprises canadiennes et aura une incidence directe sur la Norme canadienne en matière de papier permanent.

Services de conservation préventive

Les scientifiques, les restaurateurs et les spécialistes des Services de conservation préventive de l'ICC offrent une gamme complète de services de préservation, y compris la recherche, les conseils d'experts et les services chez le client.

La recherche se poursuit sur des sujets comme l'emballage et le transport en toute sûreté des objets, les peintures qui conviennent dans les musées, les méthodes de lutte intégrée contre les ravageurs, l'utilisation de méthode de lutte non chimiques dans les musées, les effets des températures et des niveaux d'humidité relative contre indiqués sur les archives et les objets et les effets de l'acide acétique sur les objets.

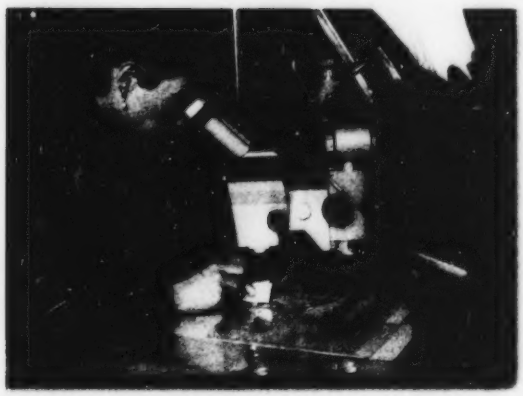
En plus fournir des conseils et des services précis aux clients, les projets de l'année dernière comportaient une collaboration avec divers organismes de normalisation en vue d'arriver à une entente sur les questions liées aux musées. À titre d'exemple, on peut citer une entente de collaboration avec l'American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers (ASHRAE) en vue de traiter des questions de température et d'humidité relative et une entente de collaboration avec la Commission internationale de l'éclairage sur les questions d'éclairage. Un document intitulé *Lignes directrices concernant l'humidité et la température dans les archives canadiennes* est en voie de rédaction pour le Conseil canadien des archives. Les résultats d'une enquête sur les effets de l'acide acétique et autres composés organiques volatils qui se dégagent des peintures et autres revêtements utilisés dans les vitrines d'exposition ont été publiés dans *Studies in Conservation*.

Dans un autre domaine, on continue de travailler sur un logiciel qui aidera les restaurateurs à effectuer des examens systématiques des installations muséales. Ce travail fait partie d'un contrat visant à faire l'examen des musées des Forces canadiennes dans l'ensemble du pays pour le compte du ministère de la Défense nationale. Les examens ont été effectués par un sous-traitant du secteur privé et la méthode et le logiciel sont en développement à l'ICC. Bien que l'approche de la base de données doive encore être perfectionnée, elle peut être utilisée sur le terrain pour acquérir des données et inscrire des observations. Le travail se poursuivra au cours des prochaines années afin que l'on puisse utiliser davantage la base de données pour un plus grand nombre d'applications muséales.

La retouche des lacunes comblées d'une sculpture sur bois argentée du XVII^e siècle.

Services du traitement et du développement

En mai 1997, une équipe de restaurateurs et de scientifiques a effectué un examen afin de déterminer l'aspect original de plus de 70 bureaux et salles anciens de l'édifice du Centre de la Cité parlementaire à Ottawa. L'équipe a également rédigé les lignes directrices en matière de conservation pour un document directeur produit par le Programme pour la conservation du patrimoine afin d'énoncer les exigences en matière de restauration des intérieurs et de donner des conseils quant à l'utilisation future de l'édifice par ses occupants. La participation de l'ICC à ce grand projet de restauration dans la Cité parlementaire relancera l'activité de la conservation professionnelle.



La consolidation de zones fragiles d'une aquarelle à l'aide d'un nébulisateur à ultrasons et d'une table à aspiration.

Les autres projets d'architecture comprenaient, entre autres, un examen de l'intérieur de la salle d'opéra Haskell, à Stanstead (Québec), une étude de faisabilité en vue de la conservation du foyer du Grand salon du Château Laurier à Ottawa, une consultation auprès de la Corporation hôtelière Canadien Pacifique sur la conservation des peintures au plafond du hall d'entrée de l'hôtel Château Frontenac à Québec (qui a donné lieu à l'attribution d'un important contrat de traitement à un restaurateur du secteur privé), et un examen des anciens finis architecturaux du Musée du Service correctionnel du Canada, à Kingston (Ontario).

En collaboration avec un restaurateur du secteur privé, une grande peinture murale, *Hommage à RFK*, par William Ronald, a été traitée au Centre national des Arts d'Ottawa. Deux icônes, une de la Nativité et l'autre, une peinture à double face de saint Nicholas et de la Sainte Trinité, ont été traitées pour le Basilian Fathers Museum, à Mundare (Alberta). Une peinture baroque monumentale, *Le Songe de Saint Joseph*, qui faisait partie de la fameuse collection Desjardins de peintures rescapées des églises parisiennes détruites lors de la Révolution française, a été traitée pour le Musée du Québec.

On a également traité un écran décoratif réalisé par Lilias Farley de la Yukon Arts Centre Gallery, ainsi qu'un portrait intitulé *Victorine*, par Florence Carlyle de la Woodstock Art Gallery. Cette dernière peinture aurait été modifiée par l'artiste et a posé une question d'éthique intéressante, à savoir la préservation, au cours de la restauration, des modifications apportées par l'artiste. On a poursuivi le traitement d'autres tableaux : *Hercule et Omphale*, œuvre d'un peinte italien du XVI[e] siècle de la Winnipeg Art Gallery et un portrait du navire *Charles J. Baker* du Yarmouth County Museum.

Un portrait du Chanoine Laflamme, réalisé par Ozias Leduc, et conservé au Centre d'archives du séminaire de Saint-Hyacinthe (Québec), a été traité et l'on a commencé à travailler sur le *Portrait de Jean Dessaulles* du peintre Louis Dulongpré, une partie de ce traitement étant confiée en sous-traitance au secteur privé grâce à des fonds fournis par le propriétaire.

Services de transport d'expositions

Les Services de transport d'expositions (STE) ont continué d'assurer un transport d'excellente qualité des œuvres d'art et des expositions muséales à travers le pays. En dépit d'une baisse évidente du nombre d'expositions itinérantes, les STE ont connu l'une des années les plus fructueuses pour ce qui est de ses activités et des recettes produites; les remorques ont parcouru plus de 478 000 km et ont desservi plus de 146 organisations.

Les STE ont aussi pris part à plusieurs projets spéciaux, y compris le déménagement des Archives nationales de la région de la capitale nationale dans leurs nouveaux locaux à Gatineau.

Des manutentionnaires expérimentés chargent un camion des STE.

Les techniques de manipulation du bolus sont démontrées aux participants de l'atelier sur la conservation des objets dorés.

En plus de transporter des objets, les STE ont eu recours pour la première fois à une chambre forte pour abriter pendant une période prolongée la collection entière d'un musée en rénovation. Les STE financent également le Centre d'échange d'expositions (CEE) et participent activement, en tant que partenaire, à la supervision et à la direction de ses activités.

Symposiums

Dans le cadre de son engagement permanent à l'égard de la préservation du patrimoine culturel, l'ICC organise régulièrement des symposiums traitant de divers sujets dans le domaine de la conservation du patrimoine. Le Symposium 97 sur les textiles (L'étoffe d'une exposition : Une approche pluridisciplinaire) a été organisé par l'ICC et la North American Textile Conservation Conference à Ottawa, du 22 au 25 septembre 1997. Trois jours de présentations officielles et une séance de présentation d'affiches ont été suivis d'un quatrième jour de démonstration de techniques, d'équipement et de matériaux novateurs touchant la conservation et l'exposition des textiles. Plusieurs Canadiens et Américains ont participé à la conférence, ainsi que des délégués venant d'aussi loin que l'Australie, les Philippines et la République démocratique populaire de Chine; en tout, plus de 240 délégués représentant 25 pays y ont participé.

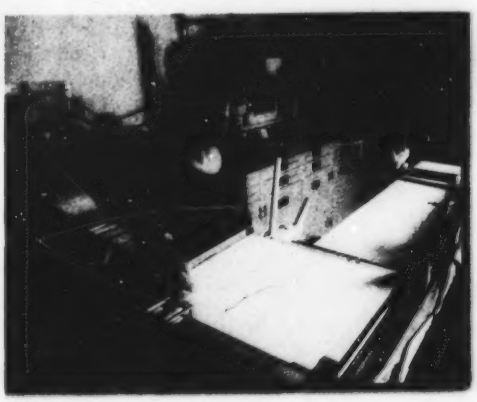
Séminaires et ateliers

Sept ateliers différents d'une durée de deux jours chacun ont été organisés à la grandeur du pays en partenariat avec les associations de musées provinciales et territoriales. Les sujets traités comprenaient entre autres la construction de mannequins pour les costumes anciens, le soin des peintures, les objets de plastique dans les collections muséales et les techniques de montage d'objets. Les participants ont particulièrement apprécié le caractère pratique de la plupart des ateliers et la possibilité qui leur a été donnée de discuter de leurs préoccupations avec leurs collègues. En plus de diriger l'atelier, le personnel a effectué plusieurs visites de sites ou consulté le personnel des musées et d'autres groupes de la région. L'ICC offre également un vaste choix d'ateliers à un plus grand groupe de clients pour 1998-1999 et il est intéressant de noter que plusieurs ateliers—dont deux couvrent de nouveaux sujets—seront organisés pour de nouveaux clients l'an prochain.

Un atelier de niveau avancé d'une durée de trois jours portant sur la conservation d'objets dorés a été organisé à l'ICC en février 1997 pour douze professionnels de la conservation du Canada et des États-Unis. Cette possibilité d'apprentissage inaugurait une série d'ateliers de perfectionnement professionnel qui se tiendront à l'Institut. Un second atelier, cette fois sur la conservation archéologique des objets gorgés d'eau, est prévu pour novembre 1998.

Stages

Cinq stagiaires du Canada et cinq en provenance d'autres pays (Portugal, Allemagne, Australie, France et États-Unis) ont terminé leur stage à l'Institut. Ils ont acquis de l'expérience en matière d'examens et de traitements et ont participé à des projets de recherche et à des travaux sur le terrain. Deux stagiaires canadiens ont été financés par Jeunesse Canada au travail, un programme qui cherche à faciliter le passage des récents diplômés de l'école au travail.



L'établissement du profil d'un tableau craquelé permet de comparer diverses méthodes de réparation.

Création d'un milieu de travail sain

L'ICC reconnaît le lien direct qui existe entre une main-d'œuvre heureuse et l'excellence du service à la clientèle. Par conséquent, il accorde une importance primordiale à la création d'un milieu de travail propice à la motivation et à l'enthousiasme du personnel. Parmi les aspects ciblés jusqu'ici, citons la surveillance du moral des employés, l'élaboration d'un énoncé des valeurs institutionnelles et une attention accrue aux questions de santé et sécurité au travail.

Inspection d'une armoire de rangement des solvants à l'ICC.

Il faut prendre deux mesures pour assurer un milieu de travail sain : la première consiste à faire un sondage sur le degré de satisfaction des employés à l'égard de divers aspects de leur travail; et la deuxième consiste à analyser les résultats et à élaborer des stratégies pour améliorer les secteurs qui semblent poser des problèmes.

Avec l'aide d'un consultant en gestion, un sondage général sur le moral des employés a été conçu en 1995-1996. Ce sondage, qui comportait 22 questions sur des sujets tels la satisfaction des employés par rapport à la communication interne, la flexibilité des conditions de travail, la charge de travail, la clarté des rôles et responsabilités, le processus d'évaluation du rendement ainsi que la rémunération et les avantages sociaux, est administré à tous les employés chaque année. Selon les résultats recueillis pour juin 1997, l'indice composé du moral des employés (qui est la moyenne de l'ensemble des questions) est passé, au niveau de la satisfaction, à 84 %, de 79 % qu'il était en 1996-1997 et 77 % en 1995-1996; ainsi, l'objectif de 83 % précédemment établi a été atteint. Certains secteurs clés tels que la communication, le leadership et la reconnaissance, qui au début posaient problème, ont tous connu une nette amélioration. Les résultats du sondage ont été communiqués à tous les employés.

Un sondage semblable de 21 questions, visant à déterminer dans quelle mesure le personnel respecte les valeurs de l'ICC, a été conçu en 1996, et est maintenant administré chaque année. Selon les résultats du sondage d'octobre 1997, on a relevé un niveau élevé de satisfaction concernant le comportement des employés et de la direction en milieu de travail; la satisfaction moyenne pour l'ensemble des questions était de 89 %, soit le même qu'en 1996-1997. En plus du sondage sur le moral des employés, le Code de déontologie de l'ICC, qui exprime la façon dont les employés s'attendent à être traités à l'ICC et la façon dont la direction s'attend à ce qu'ils traitent les autres, a été terminé en 1997.

Voici les activités qui ont eu cours concernant la santé et sécurité au travail : inspections périodiques des laboratoires et des bureaux afin d'identifier les dangers potentiels, y compris les bassins oculaires et les douches d'urgence ainsi qu'une vérification du respect des normes de qualité de l'air et de ventilation; la révision du système actuel d'inventaire des produits chimiques et des listes de FTSS (fiches techniques sur la sécurité des substances); la révision des procédures d'évacuation en cas d'incendie a mené à l'ajout de deux nouvelles zones et à des changements au système de rapport après évacuation; le personnel a reçu une formation en premiers soins et en réanimation cardio-pulmonaire ainsi qu'une mise à jour annuelle du SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail). Le comité de santé et sécurité a répondu, comme toujours, aux demandes du personnel.

États finnanciers 1997–1998

Crédits (y compris recettes nettes en vertu d'un crédit)		5 919 849
Report de l'exercice 1996–1997		205 572
Revenus :		
Publications et produits spécialisés	43 326	
Services scientifiques et de conservation	300 837	
Services de bibliothèque	3 493	
Services de transport d'expositions[1]	937 130	1 284 786
Total du budget de fonctionnement		**7 410 207**
Dépenses :		
Salaires		4 065 284
Affranchissement et fret	26 246	
Communications	85 765	
Information et impression	59 953	
Services spéciaux et professionnels[2]	966 331	
Voyages[3]	136 944	
Locations	42 336	
Réparation et entretien	100 236	
Services publics, matériaux et approvisionnements	518 115	
Acquisition de machines et d'équipement	52 377	
Remboursement des recettes nettes en vertu d'un crédit	950 000	2 938 303
Droits d'adhésion du Canada à l'ICCROM		71 834
Total des dépenses		**7 075 421**
Solde		**334 786**[4]

Remarque : Ces états financiers n'ont pas fait l'objet d'une vérification.

1 Les états financiers incluent les Services de transport d'expositions.

2 Les services professionnels et spéciaux comprennent les travaux à contrat et les contrats de consultation.

3 Les voyages comprennent les visites de musées et de sites, la participation à des conférences, les activités liées aux associations professionnelles et les voyages effectués dans le cadre de services de formation et d'urgence.

4 Le report de fonds est gouverné par les politiques du Conseil du Trésor.